

Запропонована модель повинна забезпечити більш комплексну оцінку якості туристських послуг, оскільки в ній враховано не тільки оцінку якості з боку процесу виробництва, але й з боку оцінки якості споживачами. Модель підлягає уточненню та розширенню залежно від її застосування на підприємствах туристської індустрії.

Таким чином, можна зробити висновок, що структура елементів моделі комплексної оцінки туристської послуги може бути пристосована до туристського підприємства залежно від його особливостей, від асортименту послуг, які це підприємство надає та від клієнтської бази. Також зміна структури досліджуваних елементів у моделі залежатиме від того, чи є туристська фірма туроператором чи турагентом. На нашу думку, слід враховувати особливості поведінки клієнтів даної фірми, що є важливим елементом при дослідженні якості туристських послуг, оскільки оцінка якості залежить від особливостей сприйняття надаваних послуг споживачами.

1.Альперин Л. Современный взгляд на системы качества и их развитие // Стандарты и качество. – 1998. – №10. – С.12-14.

2.Белобрагин В.Я. Современные проблемы теории управления эффективностью производства и качеством продукции в условиях становления рынка. – М: Изд-во стандартов, 1994. – 262 с.

3.Ворачек Х. О состоянии «теории маркетинга услуг [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://vasilieva.narod.ru/ptpu/17\\_1\\_02.htm](http://vasilieva.narod.ru/ptpu/17_1_02.htm).

4.Котлер Ф. Основы маркетинга: Пер. с англ. – М.: Прогресс, 1990. – 736 с.

5.Кулибанова В.В. Маркетинг сервисных услуг. – СПб.: Вектор, 2006. – 192 с.

6.Маркс К. Капитал [перевод Г.Лопатина]. Т.1. – М.: Политиздат, 1983. – 900 с.

7.Швец И.Ю. Управление качеством услуг [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://tourlib.net/statti\\_tourism/shvec.htm](http://tourlib.net/statti_tourism/shvec.htm).

8.Балаева О.Н., Предводителева М.Д. Управление организациями сферы услуг. – М.: ГУВШЭ, 2010. – 155 с.

9.Кано Н., Ш. Цуйи Ш., Сераку Н. Привлекательное качество и должное качество // Материалы Ежегодного собрания Японского Общества по Контролю за Качеством. – октябрь 1982 г., 1994. – 210 с.

10.Gronroos C. Service management and marketing. – West Sussex, 2000.

11.Parasuraman, Zeithml and Berry. Servqual: A Multi Item Scale Measuring Customer Perceptions of Service Quality // Journal of Retailing. – 1988. – pp.12-37.

*Отримано 10.02.2011*

УДК 332.14 : 338.48

Ю.Ю.ЛЕОНТ'ЄВА, канд. екон. наук, І.А.МОРОЗЕНКО

*Харківська національна академія міського господарства*

## **ОЦІНКА РІВНЯ РОЗВИТКУ МІСТ ДОНЕЦЬКОЇ РЕГІОНАЛЬНОЇ ТУРИСТИЧНОЇ ДЕСТИНАЦІЇ**

Проведено оцінку рівня розвитку міст Донецької регіональної туристичної дестинації.

Проведена оцінка урвня розвитку городов Донецкой региональной туристской дестинации.

The estimation of cities Donetsk regional tourist destination development is spent.

*Ключові слова:* оцінка, рівень розвитку, регіональна туристична дестинація.

Початок нового тисячоліття ознаменувався підйомом світового туристичного руху. Під впливом бурхливого розвитку інфокомунікаційних технологій і міжнародних економічних зв'язків туризм перетворився на одну з найбільш представницьких галузей світової економіки [7]. Про це свідчать дані Всесвітньої туристичної організації (UNWTO): у 2009 р. у світі подорожувало майже 880 млн. осіб, у 2010 р. кількість туристів порівняно з 2009 р. збільшилась на 6,2% (55 млн. осіб), а у 2020 р. перевищить 1,6 млрд. осіб [2]. Саме тому пріоритетним завданням перед державою є підтримка розвитку туризму, його розвиток, а також особливо актуальним є дослідження та оцінка рівня розвитку регіональних туристичних дестинацій і їх складових: районів, міст районного призначення.

Проблемами визначення дестинації як ключової детермінанти сучасної сфери туризму займалися вітчизняні й зарубіжні вчені: В.С.Боголюбов, Є.Богданов, С.Ванхїлл, Д.Гїльберт, К.Купер, Є.К.Макаричева, С.С.Нїколаєв, В.П.Орловська, Т.В.Петрова, Т.В.Румянцева, Т.І.Ткаченко, Д.Флетчер, які зробили значний вклад у вивчення цього поняття та впровадження його у наукову практику [1, 5, 8-10, 12, 13].

Проте, низка прикладних сторїн проблематики оцінки рівня розвитку регіональних туристичних дестинацій і їх складових: міст обласного та районного призначення залишилась поза увагою авторів. Тому мета даної роботи полягає у проведенні оцінки рівня розвитку міст Донецької регіональної туристичної дестинації.

Оцінку рівня розвитку міст Донецької регіональної туристичної дестинації проведено за підходом [6, 7], який складається з послїдовних операцій:

- обґрунтування системи показників, збирання інформації й обчислення їх значень;
- розрахунку матриці стандартизованих (нормованих) показників;
- розрахунку інтегральної оцінки за обраним методом згортки критеріїв;
- ранжування регіональних туристичних дестинацій відповідно до значень локального інтегрального показника;
- розрахунку значень зведеного інтегрального показника, аналіз «вузьких місць» і виявлення резервів підвищення рівня розвитку, на

підставі значень якого визначатиметься стратегія розвитку.

Джерелом первинних даних оцінки служать статистичні, інформаційні та аналітичні матеріали Державної туристичної адміністрації України, Міністерства статистики України, дані офіційної статистичної звітності, інформаційні ресурси мережі Інтернет [3, 4, 11]. Міста Донецьк і Святогірськ виступають як самостійні адміністративні одиниці – міста-регіони. У зв'язку з цим у даному дослідженні дані міста враховані не будуть.

Для оцінки була сформована база даних з 36 показників. Варто зробити застереження, що кількість досліджуваних показників обумовлено обмеженою кількістю статистичних даних.

На першому етапі була зроблена оцінка рівня розвитку туристичних дестинацій міст за показниками, що характеризують рівень розвитку ресурсів у категорії «Атракція», а саме:

$NI.1_i$  – розмір території, тис. км<sup>2</sup>;

$NI.2_i$  – кількість населення, тис. осіб;

$NI.3_i$  – пам'ятники місцевого значення, од.;

$NI.4_i$  – історичні поселення, од.;

$NI.5_i$  – кількість заповідників, од.;

$NI.6_i$  – кількість закладів культури, од.;

$KI.1_i$  – коефіцієнт забезпеченості закладами культури;

$KRI.1_i$  – концентрація пам'ятників місцевого значення, од. /тис. км<sup>2</sup>;

$KRI.2_i$  – концентрація закладів культури, од. /тис. км<sup>2</sup>.

За рівнем розвитку категорії ресурсів «Атракція» міста Донецької регіональної дестинації області розміщені відповідно до їх рейтингу (табл.1).

Таблиця 1 – Угрупування туристичних дестинацій міст за рівнем розвитку (категорія ресурсів «Атракція»)

Рівень розвитку	Районна туристична дестинація
високий, $I_n > I_m$	Жданівка, Красноармійськ
середній, $I_m > I_n > I_m$	Горлівка, Дебальцеве, Дзержинськ, Єнакієве, Кіровське, Красний Ліман, Макіївка, Маріуполь, Новогродівка, Вугледар
низький, $I_n < I_m$	Авдіївка, Артемівськ, Димитрів, Добропілля, Докучаєвськ, Дружківка, Константинівка, Краматорськ, Селідове, Слав'янськ, Сніжне, Торез, Шахтарськ, Ясинувата

На другому етапі було зроблено оцінку рівня розвитку туристичних дестинацій міст за показниками, що характеризують рівень розвитку ресурсів у категорії «Доступність», а саме:

$N2.1_i$  – доходи від перевезень, тис. грн.;

$N2.2_i$  – пасажирські перевезення автотранспортом, тис. осіб;

$N2.3_i$  – перевезення маршрутними автобусами, тис. осіб;

$N2.4_i$  – середньооблікова кількість штатних працівників готелів, тис. осіб;

$N2.5_i$  – середньооблікова кількість працюючих у санаторно-курортних закладах, тис. осіб;

$N2.6_i$  – кількість фактично проведених ліжко-днів усіма оздоровленими, тис. осіб;

$N2.7_i$  – покриття території операторами мобільного зв'язку, %;

$S2.1_i$  – обсяг перевезень, тис. грн.

В табл.2 наведено розміщення міст Донецької регіональної туристичної дестинації відповідно до їх рейтингу (за рівнем розвитку в категорії ресурсів «Доступність»).

Таблиця 2 – Угруповання районних туристичних дестинацій за рівнем розвитку (категорія ресурсів «Доступність»)

Рівень розвитку	Районна туристична дестинація
високий, $I_n > I_m$	Маріуполь, Слав'янськ
середній, $I_m > I_n > I_m$	Артемівськ, Горлівка, Докучаєвськ, Єнакієве, Краматорськ, Красноармійськ, Красний Лиман, Макіївка, Селідове, Торез
низький, $I_n < I_m$	Авдіївка, Вугледар, Димитрів, Добропілля, Докучаєвськ, Дружківка, Дебальцеве, Дзержинськ, Жданівка, Константинівка, Кіровське, Новгородівка, Сніжне, Шахтарськ, Ясинувата

На третьому етапі було зроблено оцінку рівня розвитку міст туристичних дестинацій за показниками, що характеризують рівень розвитку ресурсів у категорії «Комфорт», а саме:

$N3.1_i$  – кількість готелів, од.;

$N3.2_i$  – обслуговано приїжджих у готелях за містами, тис. осіб;

$N3.3_i$  – загальний час перебування у готелях;

$N3.4_i$  – кількість осіб, які оздоровлені протягом тривалого часу, тис. осіб;

$N3.5_i$  – дитячі оздоровчі табори, од.;

$N3.6_i$  – кількість оздоровлених протягом тривалого часу дітей віком 0-14 років, тис. осіб;

$N3.7_i$  – санаторії і пансіонати з лікуванням, од.;

$N3.8_i$  – кількість оздоровлених осіб, тис. осіб;

$KR3.1_i$  – концентрація готелів, од. км<sup>2</sup>;

$KR3.2_i$  – концентрація дитячих оздоровчих таборів, од. км<sup>2</sup>;

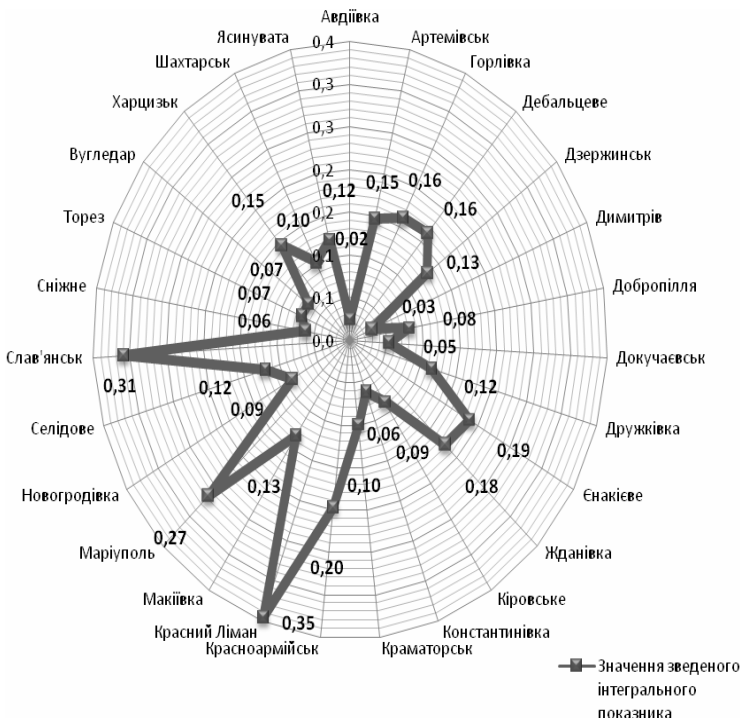
$KR3.3_i$  – концентрація санаторіїв, пансіонатів, од. /тис. км<sup>2</sup>.

В табл.3 міста Донецької регіональної дестинації розподілені за їх рейтингом (за рівнем розвитку в категорії ресурсів «Комфорт»).

Таблиця 3 – Угрупування туристичних destinations міст за рівнем розвитку (категорія ресурсів «Комфорт»)

Рівень розвитку	Районна туристична destination
високий, $I_n > I_m$	Красний Ліман, Слав'янськ
середній, $I_n > I_m > I_m$	Маріуполь
низький, $I_n < I_m$	Авдіївка, Артемівськ, Горлівка, Дебальцеве, Дзержинськ, Димитрів, Добропілля, Докучаєвськ, Дружківка, Єнакієве, Жданівка, Красноармійськ, Кіровське, Константинівка, Краматорськ, Макіївка, Новогродівка, Селідове, Сніжне, Торез, Вугледар, Харцизьк, Шахтарськ, Ясинувата

Категорія «Посередники» за містами Донецької регіональної туристичної destination оцінюватися не буде у зв'язку з відсутністю статистичних даних. Тому варто перейти до останнього етапу оцінки міст Донецької регіональної туристичної destination – згортки локальних інтегральних показників і угрупування районів відповідно до значень зведеного інтегрального показника (рисунок).



Підсумковий рейтинг міст Донецької регіональної туристичної destination

Оцінка рівня розвитку міст Донецької регіональної туристичної дестинації свідчить про існуючі диспропорції, а також середній та низький рівень розвитку більшості з них (15 міст з 27 мають низький рівень розвитку, 9 – середній), що зумовлює друге місце дестинації в загальноукраїнському рейтингу.

Для того, щоб створити конкурентоспроможний на українському й міжнародному ринку туристичний продукт Донецької регіональної туристичної дестинації, треба визначити пріоритети. Серед них – державне регулювання туризму й інвестиційна політика, пріоритетний розвиток внутрішнього туризму. Необхідно розробити генеральну схему розвитку Донецької регіональної туристичної дестинації з визначенням перспективи створення нових туристичних і курортно-рекреаційних комплексів, зон масового відпочинку, розвитку ресурсів активного відпочинку [11]. Щодо розвитку ресурсів рекомендовано:

- провести інвентаризацію об'єктів усіх категорій ресурсів міст Донецької регіональної туристичної дестинації;
- розробити програми будівництва, реконструкції й модернізації ресурсів з урахуванням пріоритетного залучення до їх виконання суб'єктів підприємництва;
- вжити заходи щодо розширення мережі об'єктів категорії ресурсів «атракція».

1. Боголюбов В.С. Экономика туризма / В.С. Боголюбов, В.П. Орловская – М.: Академия, 2005. – 192 с.

2. Всесвітня туристична організація. World Tourism Organization (UNWTO). [Електронний ресурс]. – Режим доступа: / <http://www.world-tourism.org>.

3. Главное управление статистики в Донецкой области. [Електронний ресурс]. – Режим доступа: [www.donoda.gov.ua](http://www.donoda.gov.ua).

4. Державна служба туризму і курортів. [Електронний ресурс]. – Режим доступа: [www.tourism.gov.ua](http://www.tourism.gov.ua).

5. Купер К. Экономика туризма: теория и практика / К.Купер, Д.Флетчер, Д.Гильберт, С.Ванхилл, Е.Богданов. Т.1. – СПб.: Омега, 1998. – 200 с.

6. Леонт'єва Ю.Ю. Оцінка дестинацій в системі міжрегіонального ринку туризму / Ю.Ю. Леонт'єва // 36. наук. праць Луцьк. нац. техн. ун-ту. Сер. Регіональна економіка. – 2008. – Вип.5 (17). Ч.2. – С.237-247.

7. Леонт'єва Ю.Ю. Формування та реалізація стратегії розвитку регіональної туристичної дестинації: Автореф. дис. ... канд. екон. наук / ХНАМГ. – Харків, 2010. – 24 с.

8. Макарычева Е. СМТН: экологические проблемы и их решение / Е. Макарычева [Електронний ресурс]. – Режим доступа: /[www.tourism-internet.ru](http://www.tourism-internet.ru).

9. Николаев С.С. Стратегия формирования единого туристского пространства: Автореф. дисс. ... канд. екон. наук / СПбГУЭиФ. – СПб., 2003. – 21 с.

10. Петрова Т.В. Регулирование делового туризма на основе использования потенциала дестинации: Автореф. дисс. ... канд. екон. наук / СПбГУЭиФ. – СПб, 2006. – 18 с.

11. Развитие туризма в Донецкой области. [Електронний ресурс]. – Режим доступа: <http://region.dn.ua>.

12. Румянцева Т.В. Перспективы развития дестинаций культурного туризма. –

СПб.: СПбГУЭФ, 2003. – 16 с.

13.Ткаченко Т.І. Сталый розвиток туризму: теорія, методологія, реалії бізнесу / Т.І. Ткаченко. – К.: КНТЕУ, 2006. – 537 с.

*Отримано 15.03.2011*

УДК 338.012

О.Д.СТЕШЕНКО, канд. екон. наук, Є.О.ШВИРЬОВА

*Харківська національна академія міського господарства*

## **УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ В ПІДПРИЄМНИЦЬКІЙ ДІЯЛЬНОСТІ**

Досліджуються шляхи впливу на ризики у підприємницькій діяльності, визначено оптимальну модель управління ними.

Исследуются пути воздействия на риски в предпринимательской деятельности, определена оптимальная модель управления ими.

Contains a research of the ways to influence risks in entrepreneurship, determine the optimal model of management.

*Ключові слова:* невизначеність, ризик, управлінське рішення, аналіз ризику, оцінка ризику, управління ризиком, модель управління ризиком.

Актуальність теми статті обумовлена тим, що управління ризиками в підприємницькій діяльності спирається на аналіз ризиків та пошук інструментів, що допоможуть на них впливати. Система управління ризиками неможлива без структурної моделі, фактори якої, у свою чергу, будуть залежати від специфіки підприємницької діяльності. Ризики притаманні будь-якій діяльності. Саме тому для успішного існування підприємства в умовах невизначеності у світовій ринковій економіці необхідно правильно оцінювати ступінь ризику та вміти управляти ним. Для певних галузей створення системи управління ризиками є вкрай важливим, особливо в тому випадку, коли мова йде про підприємства, що відносяться до сфери послуг. Особливе значення проведення досліджень обумовлено зростанням ролі туристського ринку в світовій економіці.

В роботах вітчизняних і зарубіжних науковців існують різні виміри оптимального управління ризиками. Так, О.О.Овчаров [5] розглянув специфічні риси управління ризиками для туріндустрії, він вказує на жорсткі вимоги до рівня ризиків на підприємствах туріндустрії через те, що вони включають в себе ризик для життя та здоров'я туристів, туристські ризики пов'язані зі збитками для підприємств, що є суміжними для туризму, для самих туристів, а також всього рослинного, тваринного та культурно-історичного спадку. О.М.Підлобошникова [6] вважає, що «...управління ризиками можливе тільки за умови практи-